

Функциональные возможности ПО

Документация, содержащая описание
функциональных характеристик
программного обеспечения

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение.....	3
2 Общее описание ПО	3
3 Функционал ПО	3
3.1 Основные функциональные возможности.....	3
4 Пользовательский интерфейс ПО.....	5
4.1 Основные элементы интерфейса.....	5
4.2 Функциональные возможности интерфейса	5
4.3 Типы интерфейсов RR Tech Service Management (R-Service).....	5
5 Функции компонентов пользовательского интерфейса ПО	6
5.1 Авторизация	6
5.2 Регистрация	6
5.3 Главная страница	6
5.4 Функциональное описание разделов ПО	6
5.5 Поиск по сайту	8
5.6 Настройки пользователя.....	8
6 Технологии	8

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик и архитектуры Системы управления ИТ и корпоративными услугами (ESM / SIAM) «RR Tech Service Management (R-Service)» (далее – ПО).

2 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПО

ПО представляет собой удобную система управления ИТ и корпоративными услугами (ESM), созданную специально для поддержки методологии SIAM. Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов, внутренних и внешних поставщиков.

ПО предоставляет интерфейсы взаимодействия пользователей и поставщиков и позволяет управлять запросами, задачами, рабочими процессами и проектами, трудозатратами на предоставление услуг.

3 ФУНКЦИОНАЛ ПО

ПО является мультитенантой системой (несколько подразделений / организаций могут взаимодействовать с системой и настраивать под свои потребности, не вызывая конфликтов) состоит из функциональных компонентов, позволяющих пользователям регистрировать обращения к поставщикам услуг, обрабатывать запросы, обмениваться комментариями, настраивать свои рабочие процессы и каталоги услуг.

Система обеспечивает последовательные переходы к различным разделам ПО для использования следующих ключевых функций и возможностей ПО.

3.1 Основные функциональные возможности

3.1.1 Управление инцидентами

- автоматическая регистрация и категоризация инцидентов;
- определение приоритетов на основе влияния и срочности;
- контроль времени исполнения запросов для своевременного решения инцидентов;
- интеграция с CMDB (База данных управления конфигурациями) для быстрого выявления затронутых конфигурационных единиц;
- встроенная база знаний для ускоренного решения типовых проблем.

3.1.2 Управление запросами информации

- возможность публикации каталога услуг с возможностью регистрации запросов пользователями на портале самообслуживания;
- автоматизированное назначение задач ответственным группам;
- отслеживание статуса выполнения запроса в режиме реального времени;
- интеграция с внешними системами для автоматического выполнения запросов.

3.1.3 Управление изменениями

- поддержка разных категорий изменений, с помощью рабочих процессов: стандартных, срочных и нормальных изменений;
- гибкие рабочие процессы, учитывающие согласования изменений ответственными;

- анализ воздействия с учетом зависимостей КЕ (Конфигурационных единиц) в CMDB (База данных управления конфигурациями);
- автоматическое создание задач по внедрению и тестированию изменений.

3.1.4 Управление конфигурациями

- CMDB (База данных управления конфигурациями) с возможностью интеграции с внешними источниками данных;
- управление взаимосвязями между конфигурационными единицами (КЕ);
- поддержка версионности конфигурационных элементов.

3.1.5 Управление проблемами

- инструменты для анализа и документирования первопричин инцидентов;
- связывание инцидентов с известными проблемами.

3.1.6 Управление уровнями обслуживания

- настройка соглашений об уровне обслуживания (SLA) для различных типов услуг;
- автоматизированный контроль сроков выполнения;
- гибкая отчетность по соблюдению соглашений об уровне обслуживания (SLA) и анализ нарушений;
- интеграция с процессами инцидент-менеджмента и управления изменениями.

3.1.7 Управление знаниями

- централизованная база знаний с разграничением прав доступа;
- возможность создания статей на основе решенных инцидентов;
- автоматическая публикация и актуализация контента;
- поддержка многоязычности.

3.1.8 Автоматизация рабочих процессов

- гибкий конструктор бизнес-процессов;
- автоматическое назначение задач на основе правил и условий;
- интеграция с внешними системами через API и инструменты Webhook;
- поддержка настройки автоматизации выполнения рабочих процессов.

3.1.9 Отчетность и аналитика

- набор настроенных отчетов и панелей мониторинга статистики;
- поддержка выгрузки данных отчетов в форматы CSV, PDF, Excel;
- интерактивные графики для визуального анализа данных.

3.1.10 Интеграция и API

- открытый REST API для интеграции с внешними системами;
- поддержка аутентификации по OAuth 2.0;
- Webhook для обработки событий в реальном времени.

3.1.11 Безопасность и управление доступом

- поддержка ролевой модели доступа;
- гибкие политики аутентификации и SSO (Single Sign-On).

4 ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ПО

Пользовательский интерфейс ПО предназначен для быстрого и последовательного перехода к разделам ПО и состоит из следующих компонентов: регистрация, авторизация и основные элементы интерфейса.

4.1 Основные элементы интерфейса

4.1.1 Панель навигации (верхнее меню)

Расположена в верхней части экрана и включает:

- поиск – быстрый доступ к информации в системе;
- создание нового запроса – кнопка для быстрого создания заявок;
- меню действий – функциональное меню управления и редактирования элементов системы;
- меню пользователя – управление профилем, настройками и выход из системы.

4.1.2 Боковая панель (главное меню)

Содержит основные разделы системы, доступные пользователю:

- входящие запросы – список опубликованных существующих запросов в системе;
- Service Desk – панель создания запросов;
- меню Записей – отвечает за доступ ко всем основным элементам системы (Запросы, Задачи, Рабочие процессы, Проблемы, Проекты, Рабочие области Scrum, База знаний Справочники, и т.д.);
- аналитика – раздел панелей мониторинга и отчетности;
- настройки – функционал для администрирования.

4.1.3 Рабочее пространство (основная область)

В этом разделе отображается выбранный объект: заявка, инцидент, задача и т. д. Содержит подробную информацию, вкладки, поля ввода, историю взаимодействий и комментарии.

4.2 Функциональные возможности интерфейса

4.2.1 Адаптивность и кастомизация

- возможность изолирования и отображения элементов интерфейса под роль пользователя;
- настройка фильтров и представлений.

4.2.2 Взаимодействие с элементами

- контекстные меню – доступ к подробностям элементов системы по левому клику на объекте;
- динамическая фильтрация – быстрый поиск нужной информации;
- теги и категории – маркировка объектов для удобства сортировки.

4.2.3 Интеграция с другими моделями

- поддержка связи между инцидентами, изменениями, проблемами;
- интеграция с CMDB для быстрого поиска конфигурационных единиц;
- автоматизация через скрипты и REST API.

4.3 Типы интерфейсов RR Tech Service Management (R-Service)

4.3.1 Веб-интерфейс специалиста

- основной способ работы специалистов;

- поддерживает все функции системы;
- требует интернет-браузер.

4.3.2 Портал самообслуживания

- основной способ взаимодействия с конечными пользователями;
- поддерживает ограниченный функционал основной системы;
- требует интернет-браузер.

4.3.3 API-интерфейс

- доступен для разработчиков и интеграций;
- позволяет автоматизировать работу с заявками, CMDB, отчетами.

4.3.4 Дополнительные возможности

- темная/светлая тема – изменение цветового оформления;
- горячие клавиши – ускорение работы в интерфейсе;
- поддержка нескольких языков – локализация для международных команд;
- возможность пользовательской настройки шаблонов элементов системы (Запросов, Зада, Рабочих процессов и т.д.).

5 ФУНКЦИИ КОМПОНЕНТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА ПО

5.1 Авторизация

Функционал данного компонента ПО предусматривает возможность ранее зарегистрированному пользователю ПО ввести логин и пароль для авторизации (идентификации) в системе.

5.2 Регистрация

При желании пользователя идентифицировать себя в целях получения дополнительного функционала ПО, кроме базового (регистрация анонимных запросов), данный компонент реализует возможность регистрации пользователя в системе. При выполнении соответствующих системных настроек (Разрешение регистрации пользователей на портале) пользователю для регистрации необходимо ввести электронный адрес (e-mail). На адрес электронной почты пользователю поступит приглашение для продолжения регистрации в Системе.

Альтернативным способом регистрации пользователей в системе является настройка интеграции со службой каталогов, используемой на предприятии.

5.3 Главная страница

На главной странице пользователю ПО доступен функционал просмотра активных назначенных на пользователя заданий, включая комментарии к ним, а также переход в разделы ПО, определяемые ролью пользователя в Системе: «Записи», «Аналитика», «Сервис-Деск», «Настройки» и «Входящие».

5.4 Функциональное описание разделов ПО

5.4.1 Раздел «Записи»

Консоль «Записи» используется для поиска и редактирования существующих записей, а также для добавления новых записей. При нажатии на иконку консоли «Записи» отображается список типов записей, из которого можно выбрать один.

5.4.2 Раздел «Входящие»

Содержит список всех заданий для пользователя (т. е. запросов, проблем и задач) с указанием приоритетов. Пользователь может использовать эту консоль для просмотра заданий команды (или команд), участником которых является пользователь. В этом разделе доступно две кнопки навигации. Первая – это кнопка Мои входящие; Вторая – Входящие моей команды. Задания в “Мои входящие” и “Входящие моей команды” по умолчанию отображаются и сортируются по целевой дате.

5.4.3 Раздел «Аналитика»

Консоль аналитики обеспечивает различные статистические представления данных, зарегистрированных в системе. Подразделы, доступные в консоли аналитики, приведены ниже:

- панели мониторинга;
- отчеты;
- информации об услугах;
- отчеты SLA;
- FLSA отчеты;
- отчеты поставщиков;
- отчеты клиентов;
- навигатор услуг;
- навигатор организации;
- календарь изменений.

5.4.4 Раздел «Настройки»

У пользователей, у которых есть хотя бы одна роль, могут получить доступ к консоли настроек, чтобы получить обзор учетной записи своей организации. Там они также могут просмотреть категории услуг, календари, праздники и т. д., которые были определены для учетной записи их организации.

Администраторы учетной записи (или администраторы каталога в случае учетной записи каталога) также могут использовать консоль настроек для настройки конфигурации учетной записи. Именно в консоли настроек они поддерживают категории обслуживания, календари, праздники и т. д. учетной записи. Кроме того, эта консоль предоставляет администраторам учетной записи возможность запускать и планировать экспорт.

Как администраторы учетных записей, так и аудиторы могут использовать консоль настроек для просмотра записей аудита и системных журналов.

Администраторы учетных записей, аудиторы и менеджеры службы поддержки могут использовать представление “Текущее использование”, чтобы увидеть, каким пользователям предоставлена роль их учетной записи.

Владелец учетной записи является единственным, у кого есть доступ к нескольким дополнительным разделам консоли настроек. Это разделы “Настройки учетной записи”, “Юридические и нормативные требования”, “Безопасность” и “Политика паролей”.

Назначение каждой опции консоли настроек описано ниже.

5.4.5 Раздел «Служба поддержки»

Консоль службы поддержки (Service Desk) используется в основном аналитиками службы поддержки для регистрации новых запросов пользователей. Консоль службы поддержки (Service Desk) имеет только одно поле – поле «Пользователь». Когда консоль открывается аналитиком службы технической поддержки, поле «Пользователь» пустое. Это позволяет аналитику службы

поддержки выбрать пользователя, который обратился в службу поддержки для обновления ранее поданного запроса, повторно открыть запрос, решение которого пользователь считает неудовлетворительным или подать новый запрос.

Самый простой способ выбрать пользователя в поле «Пользователь» – ввести первые несколько символов имени или фамилии пользователя, пока в списке предложений под этим полем не появится пользователь. Также можно найти пользователя, введя первые несколько символов слова, которое встречается в названии организации пользователя. Еще один способ найти пользователя – ввести его идентификатор поддержки в поле «Пользователь».

Если пользователя найти не удастся, этого человека можно добавить, нажав на кнопку «Новый пользователь».

5.5 Поиск по сайту

Компонент позволяет осуществить поиск по ключевым словам с выдачей наиболее релевантных результатов.

5.6 Настройки пользователя

Компонент позволяет отредактировать личную информацию авторизованного пользователя, персонифицировать (настроить под себя) показ и выдачу публикаций на главной странице и на разделах. В данном компоненте также реализован функционал по настройке уведомлений и обеспечению безопасности регистрационных данных.

6 ТЕХНОЛОГИИ

ПО построено с использованием следующих технологий и компонентов, указанных в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Технологический элемент. Область применения

Имя сервиса	Комментарий
Docker	Платформа контейнеризации.
r-service	Сервис приложения, который выполняет код RR Tech Service Management. Использует nginx внутри как reverse-proxy для входящих web-запросов
postfix	Перенаправляет почту на SMTP сервер
s6	Управление процессами (process supervisor)
monit	Сервис мониторинга
memcached	Сервис кэширования
delayed_job	Сервис обработки отложенных задач. Используется для обработки исходящей почты, импорта, экспорта и многих других задач.
clacks	Сервис обработки входящей почты
opensearch	Сервис поиска. Использует nginx внутри как reverse-proxy для входящих web-запросов
pdf	Сервис для генерации PDF файлов. Использует Chrome для генерации PDF.
rabbitmq	Очередь сообщений, получает сообщения от сервера приложения.